ҚР ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ МИНИСТРЛІГІ С.Д.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РК КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

КОММУНИКАТИВТІК ДАҒДЫЛАР, ПСИХОТЕРАПИЯ НЕГІЗДЕРІ, ЖАЛПЫ ЖӘНЕ МЕДИЦИНАЛЫҚ ПСИХОЛОГИЯ КАФЕДРАСЫ

СӨЖ

Медициналық ортадағы қақтығысулар жағдайындағы коммуникативті дағдылар

Дайындаған: Сәбит Б.М.
Факультет: ЖМ 14-008-02к
Қабылдаған: Ерназарова С.Т.

Алматы 2015-2016ж

Жоспары:

1. *Қақтығыс анықтамасы*
2. *Қақтығысулардың пайда болу факторлары*
3. *Қақтығысулардың шешу жолдары*
4. *Қорытынды*
5. *Пайдаланылған әдебиеттер.*

- **Қақтығыс,** яғни **конфликт** (лат. conflictus – қақтығыс) – екі немесе бірнеше жақтардың қарым-қатынасы барысында мақсаттары мен көзқарастарының өзара қарама-қайшылығы.

Қақтығыс түрлері:

Дәрігер мен дәрігер арасында

Дәрігер мен медбике арасында

Дәрігер мен науқас туыстары арасында

Дәрігер-науқас-мейірбике арасында

Қақтығыс себептері:

- **Көбінесе жастық ерекшелігінен өздерінен кіші болып, бірақ лауазымы, білімі жағынан өздерінен жоғары болғандықтан бір-бірлеріне онша бағынғысы келмейтіндіктен;**

  Өздерінікін дұрыс санап, өзінің жасынан үлкен немесе білімі жоғары болғанның сөзіне құлақ асқысы келмегендіктен, өзіне деген сенімділігі артық болғаннан болуы мүмкін.
- **Медицина қызметкерлерінің арасында науқасқа диагноз қойғанда,науқасқа ем тағайындағанда да қақтығысулар болуы мүмкін**

Шиелініс тудыратын дәрігер қасиеттері:

- Депрессивтілігі
- Интровертивтілігі
- Жағымсыз тәрбие
- Диссонанс
- Қобалжу
- Шыдамсыздық
- Қызықпаушылық

- ***Шиеленіс тудыратын науқас қасиеттері:***
  - Шектен тыс дөрекелік
  - Өтірік айту, жасыру
  - Мәдениетсіздік
  - Қобалжу
  - Сенімсіздік

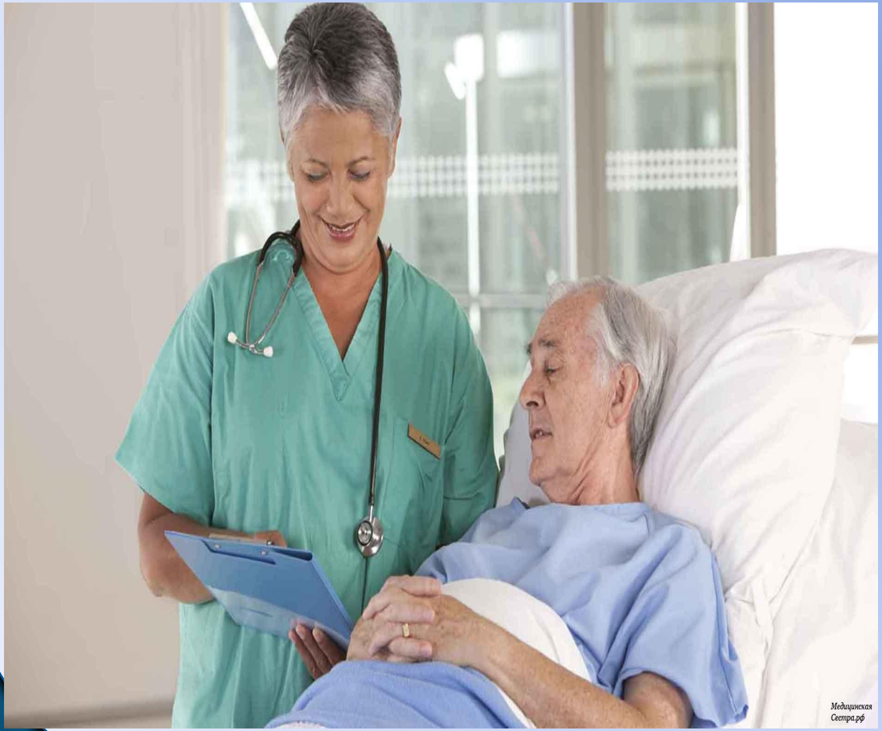
- «Дәрігер-науқас-мейірбике» арасында туындайтын қарым-қатынас емдеу үрдісінде маңызды роль атқарып, оның нәтижелі болуына әсер ететіндіктен өте маңызды.

Қақтығыстарды шешудің маңызды түрі -***психологиялық ара түсу***

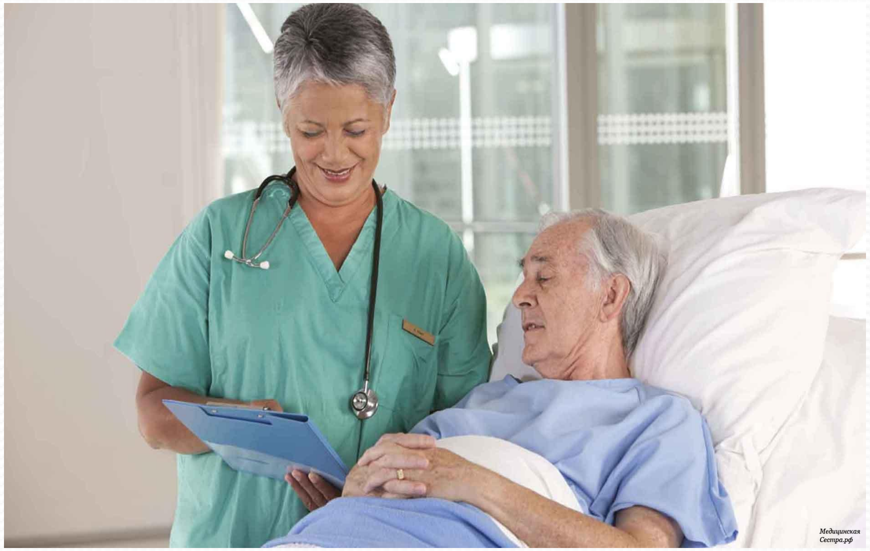
- Ол дегеніміз- “бұзылған қатынастарды қалпына келтіруге және оны жаңа,одан да конструктивті түрде жалғастыруға” бағытталған психологиялық көмек ретіндегі көрініс.Процесс шекісуге қатысушылардың әрқайсысымен жеке жұмыс істеу кезеңдерңнен тұрады.Негізгі қажетті шарт ара түсушінің нейтралды позицияны сақтауы.Психологиялық ара түсу процесі түлғааралық шекісуді ерекше ережелері бар диалогқа айналдырады,ондағы өзара әректтесу шекісуді реттеуге көмектеседі.

Қақтығысуларды шешу жолдары:

Шиеленісті шешу және қашу жолы *медициналық деонтология мен дәрігерлік этикаға* сүйену.



Медициналық этика (лат. *ethica*, грек тілінен алғанда *ethice* – адамгершілікті зерделеу), немесе **медициналық деонтология** (греч. *deon* – парыз; «деонтология» термині соңғы жылдардағы отандық әдебиетте кеңінен қолданылуда), – яғни бұл –медициналық қызметкерлердің кәсіби міндеттерін орындау барысындағы этикалық нормалар мен қағидаттар жиынтығы.



Медициналық этика үш негізгі бағыт бойынша тұлғаралық қарым-қатынастардың әртүрлі мәселелерін зерделейді және шешеді:

- ***медициналық қызметкер – емделуші***
- ***медициналық қызметкер – медициналық қызметкер.***
- ***медициналық қызметкер – емделушінің туысқандары,***

Төрт этикалық қағидаттар

- *қайырымдылық*
- *автономия*
- *Әділеттілік*
- *Толыққанды медициналық көмек*

- **Қайырымдылық қағидаты:** “Мен емделушіге мейіріммен қараймын немесе ең болмағанда зиян келтірмеймін» Қайырымдылық дегеніміз емделушіге зерек және ілтипатты көзқараспен қарау, науқас денсаулық жағайының күрделігімен барабар емдеудің оңтайлы әдістерін таңдау, емделушінің медициналық араласуға дайындығы және қабілеттілігі. Ең бастысы, медициналық қызметкердің кез келген әрекеті нақты емделушінің жағдайын жақсартуға бағытталуы шарт!

- **Автономия** қағидаты әрбір емделушіге және оның шешімдеріне сыйластықпен қарауды талап етеді. Медициналық көмектің құпиялылықты, емделушінің мәдениетін, дінін, саяси және өзген де көзқарастарын сыйлау.

- ***Әділдік қағидаты/ зиян келтірмеу-*** медицина қызметкерлерінің мәртебесіне, әлеуметтік жағдайына, мамандығына және сыртқы ахуалдарға қарамастан барлық емделушілерге бірдей қарау және бәріне бірдей көмек көрсету.

Толыққанды медициналық көмек көрсету қағидаты кәсіби медициналық көмекті және емделушіге кәсіби көзқарасты, сапалы диагностикалау және емдеу жүргізу үшін денсаулық сақтаудың барлық мүмкіндігін қолдануды, профилактикалық шараларды және паллиативті көмек көрсетуді көздейді

Әрбір дәрігер, бір медицина қызметкері жұмыс орнындағы өз борыштарын біле отыра, тек науқастармен ғана емес, өзара жақсы қарым–қатынаста болуы, бір–бірлерін құрмет етіп, сыйлауы керек. Әсіресе бір медициналық орталықта жұмыс істейтін дәрігерлер, мейірбикелер өзара одақтас болуы қажет.

- Науқас пен дәрігер арасында шиелініс туындамауы үшін дәрігер науқасты ұқыптылықпен тыңдап, оны қолдап, бойындағы қобалжуды жеңуі тиіс.
- Науқас дөрекілігінен шиелініс туындайтын болса, дәрігер оны байыпқа келтіріп, түсінуге тырысуы тиіс.
- Егер шиеленіс туындауына дәрігер себепкер болған болса, өз қатесін мойындап, кешірім сұрауы керек.

Қорытынды

Емдеу үрдісінде туындайтын шиеленіс науқастың денсаулығына кері әсерін тигізіп, ақ халатты абзал жандарға деген қоғамның теріс көзқарасын туындатады.

Сондықтан емдеу үрдісінде туындайтын кез-келген шиеленіс міндетті түрде шешілуі тиіс.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1)Муратбекова С.Қ. «Мейірбике ісі негіздері»., Астана. 2007жыл 50-60

2)Карвасарский Б.Д «Клиническая психология» Питер. 2001ж. 87-96

3)М.А.Асимов, С.А.Нұрмағамбетова, Ю.В.Игнатьев “ Коммуникативтік дағдылар” Алматы. 2009ж 140-147.

4)www.google.com

Назарларыңызға рахмет!!!